

説明が”へたな人”と”うまい人”の違いは？

「で、結局何がしたいの？」
会議などで一生懸命説明したあとに、こんな風に言われたことないですか？

自分ではうまく伝えてる“つもり”なのに、相手には伝わっていない、、、
伝え方について多くの人が悩んでいます。実際、本屋にいくと「これでもか！」というくらい「伝え方・話し方」に関する本が、たくさん並んでますよね。

伝えるのが『上手い人』と『下手な人』の違いは何なのでしょう？

違いは、伝える順番にあります。

「何をどの順番で話すか」を意識するだけで、説明力を劇的に上げることができます。
ビジネス書で「どう伝えるか」がよく取り上げられていますが、それ以上に「情報を伝える順番」が大切です。

なぜ伝える順番が大事なのか？

それは、伝える順番を間違えると、話を最後まで聞かない、何がしたいのか？話の要点はなんなのか？わからないからです。

例えば、部下からの業務日報がこのように書かれていたらどうでしょうか？

====

今日、オフィスを出て顧客先に向かっている最中、ふとあることを思い出しました。
以前「先方の部長が、本社に異動になる」という話を聞いたことを思い出したのです。
そこで手土産を買っていくことにしました。駅前にある有名な和菓子屋さんのおはぎです。

もちろん、同じ部署の皆さんにも配れるように、12個入りを買いました。
先方の部長は、明日から出張とのことで、今日が移動前に会う最後のチャンスでした。
最後に、ご挨拶する良い機会になり、また誠実で良い営業だと言う印象も与えることができたので、本社移動後の新部署でも取引の可能性が見えてきました。

====

おそらくあなたは、「小学生の日記か？こいつダメだな、、、」と思うでしょう。
文章にするとおかしいのが一発でわかりますが、口頭で報告する際などは、
意外とこのような順番で報告している人が多いもの事実です。
この話では「本社の部門との取引の可能性が出てきた」ということを最初に伝えるべきですよね？
上司が聞きたいのは、その部分なのでから。

説明下手な人がやりがち、よくある間違い...

なぜこんなことがおきるのか？それは、説明が下手な人は、自分が「**考えた順番**」で話をしてしまうからです。
「**考えた順番**」と「**説明する順番**」は違うということを肝に銘じておく必要があります。

なぜなら、上の例題を見るとよくわかりますが、自分が考えた順番や行動した順番は、
説明を受ける相手からすると、どうでも良い場合が多いのです。さらに、考えた順番で話をすると、
最後まで話を聞くまで、何がしたいのか？話の要点はなんなのか？わからないからです。
そうならない為にも、『**自分が考えて順番ではなく、相手が聞きたいことから順番に伝える事が大切**』なのです。

人は、想像以上にわかりづらいものを嫌います。友達との会話であれば、最後まで話を聞いてくれるかもしれませんが、
ですが、ビジネスの場では、そうはいきません。できるだけ早く、何が言いたいのかを明確にし、
相手が聞きたい情報を先に伝えるように意識しましょう。

ではどのようにすれば、「相手が聞きたい順番」で話すことが出来るのでしょうか？

その為のフレームワークがあります。この3つのステップにそって、話して下さい。

1) 前提を揃える 2) 結論を言う 3) 理由・根拠を話す
順番に説明していきます。

1) 前提を揃える

よく「結論から話せ」と言われますが、それよりも先に前提をそろえることを意識しましょう。前提とは、これから話す内容について、相手がどの程度の知識を持っているかということです。相手の知らないことを話すときや、過去に話したことはあるけれどその内容を覚えていなさそうな場合には、まずは前提情報を共有しましょう。例えば、ずっと一緒に仕事をしている上司であれば、前提条件を揃える作業は「先日実施した、A社のプレゼンの件なのですが」の一言で大丈夫です。

ですが、新しく上司になった人に、初めて相談する場合は、「今、A社という、機械メーカーに、弊社の新商品の提案をしております。3ヶ月かけてA社の社長へプレゼンする所までこぎつけました。そのプレゼンが先週ありました。その件で報告なのですが...」としっかり伝える必要があります。

2) 結論を言う

2つ目は、「結論」です。結論とは、あなたが伝えたいこと、説明したいことをまず一言で伝えることを指します。たとえば、先ほどの続きであれば「A社へのプレゼンは、失敗に終わりました」という結論があった場合は、ここで伝えます。

また、続けて聞き手になんらかのアクションを求める場合には、先に「期待する行動」を主張しておくスムーズです。

「次回、同じことが起きないように、改善すべき点をアドバイスしてほしい」などの要望は、あらかじめ伝えておきましょう。そうすれば相手は、どういう意識で話を聞けばよいのかわかります。

3) 理由・根拠を話す

前提をそろえ、結論を伝えたら「理由・根拠」を伝えましょう。根拠や理由を伝えるときのポイントは、(1) これから理由を伝えることを示す (2) 理由をできれば3つに絞る (3) 理由や根拠は客観的事実で構築する。この3ステップです。「今回は【A社のプレゼン失敗の件】についてお話しさせていただきます。失敗した理由は3つあります。それは——」という流れです。

この時に、客観的事実で述べることを意識してください。主観に基づいた説明だけでは、相手からは「そうかな？それあってる？」といった反応が返ってくることになります。数字やデータを活用し、客観的事実に基づいたロジカルな説明になるように心がけましょう。

ここまで終わったら、最後にもう一度、「結論」と「相手に促したいアクション」を伝えましょう。冒頭ですでに伝えているので、不要だと思われるかもしれませんが、結論以降の説明が長くなればなるほど、聞いている側は、最初に伝えた話を忘れてしまいます。

「結局、どういうことだったっけ？」「言いたいことってなんだっけ？」と思わせないように、最後にもう一度、結論と相手に求めるアクションを伝えるようにしましょう。

まとめ

「自分の考えた順番」ではなく、「相手が聞きたい順番」で話す。これを意識するだけで、かなり説明上手になれるはずです。

今回は相手に伝わる話し方を、ビジネス書から要点を抜粋してお届けいたしました。これは何もビジネスマンだけではなく、サービス業、接客業のすべての人に必要なスキルだと思います。

お客様にいかにわかりやすくメニューや商品をお伝えするか、今回の記事が少しでもヒントになればと思います。